



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE DE SAÚDE**  
**DEPARTAMENTO DE ENFERMAGEM**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO DE ENFERMAGEM**

**Avaliação da satisfação de usuários sobre o atendimento de  
enfermagem: revisão integrativa.**

**FLÁVIA CRISTINA LACERDA FERREIRA**

Brasília-DF  
Dezembro 2015

FLÁVIA CRISTINA LACERDA FERREIRA

**Avaliação da satisfação de usuários sobre o atendimento de enfermagem: revisão integrativa.**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao curso de graduação Enfermagem da Faculdade Ciências da Saúde (FS) da Universidade de Brasília – UnB, campus Darcy Ribeiro como requisito necessário para à obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Profa. Dra. Dirce Bellezi Guilhem

Brasília-DF  
Dezembro 2015

FLÁVIA CRISTINA LACERDA FERREIRA

**Avaliação da satisfação de usuários sobre o atendimento de enfermagem: revisão integrativa.**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao curso de graduação Enfermagem da Faculdade Ciências da Saúde (FS) da Universidade de Brasília – UnB, campus Darcy Ribeiro como requisito necessário para à obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Profa. Dra. Dirce Bellezi Guilhem

---

Membro Efetivo: Profa. Dra. Carla Targino Bruno dos Santos

---

Membro Efetivo: Profa. Dra. Margarete Marques Lino

---

Membro Suplente: Profa. Dra. Ana Lúcia da Silva

**Brasília,  
Dezembro de 2015**

## **Epígrafe**

*“A Enfermagem é uma arte; e para realizá-la como arte, requer uma devoção tão exclusiva, um preparo tão rigoroso, quanto à obra de qualquer pintor ou escultor; pois o que é tratar da tela morta ou do frio mármore comparado ao tratar do corpo vivo, o templo do espírito de Deus? É uma das artes; poder-se-ia dizer, a mais bela das artes!”*

**Florence Nightingale**

## RESUMO

**INTRODUÇÃO:** Atualmente, a satisfação do usuário tem sido considerada importante componente da qualidade do cuidado, como parte do modelo de atenção participativa proposto pelo Sistema Único de Saúde (SUS). O fato de os usuários estarem mais conscientes de seus direitos desempenha papel significativo na interação entre o prestador e o usuário, pois expressa as expectativas e as avaliações dos usuários quanto à assistência recebida. A identificação de pontos fortes e pontos fracos com relação à satisfação com o atendimento de enfermagem é uma forma de maximizar a atenção recebida. **OBJETIVOS:** Avaliar a satisfação de usuários sobre o cuidado de enfermagem recebido em hospitais no Brasil. **METODOLOGIA:** Revisão integrativa de literatura nas bases de dados Lilacs, Google Scholar, Scielo, Bdenf e Medline utilizando os descritores: satisfação do paciente, cuidados de enfermagem, avaliação de processos. Foram incluídas publicações nacionais e internacionais, teses e dissertações divulgadas em língua portuguesa, espanhola e inglesa, no período de 2005 a 2015, e estudos que utilizaram o Instrumento de Satisfação do Paciente. Foram excluídas as publicações que não correspondiam à temática da pesquisa, as que não apresentavam texto completo, as publicações repetidas e as que não foram realizadas no Brasil. **RESULTADOS:** Foram identificados 10 estudos que contemplaram os critérios da inclusão. Os resultados deste estudo apontaram que, de uma forma geral, o atendimento de enfermagem está sendo bem avaliado pelos usuários, mas que os profissionais de enfermagem precisam ainda melhorar em aspectos relacionados às técnicas realizadas e a transmissão de informações pertinentes sobre os cuidados que o paciente precisa receber. **CONCLUSÃO:** Essa revisão integrativa mostrou que existe interesse por parte dos próprios profissionais de enfermagem em saber como o cuidado prestado está sendo realizado, se está atendendo as expectativas de seus pacientes e se está sendo eficaz. É importante que esses estudos sejam realizados para que o atendimento de enfermagem seja realizado de forma holística, contemplando de forma global as necessidades dos usuários.

**DESCRIPTORES:** Satisfação do Paciente, Cuidados de Enfermagem, Avaliação de Processos.

## **ABSTRACT**

**ABSTRACT:** Nowadays, user's satisfaction has been regarded as a main component of health care, as part of the cooperative care model proposed by the Sistema Único de Saúde (SUS). By the fact that users are more conscious of their rights, in addition to having a significant part in the interaction between caregiver and user, since it expresses the user's expectations and evaluations as to the care received. Being able to identify the strengths and weaknesses as pertaining to the nursing's care satisfaction, it is a way to improve the efficiency of the healthcare. **OBJECTIVE:** Evaluate patient's satisfaction with the nursing care provided at hospitals in Brazil. **METODOLOGY:** Integrative literature review of the data bases Lilacs, Google Scholar, Scielo, Bdenf and Medline using the following descriptors: patient satisfaction, nursing care, processes evaluation. National and international issues, thesis and disseminated dissertations in Portuguese, Spanish and English, dating from 2005 to 2015, and studies that used the Patient Satisfaction Tool were included. The following were excluded: publications that didn't match the research's subject, that didn't have its full text, the ones that were recurrent and the ones that weren't performed in Brazil. **RESULTS:** It were identified 10 (ten) patients that contemplated the review's criteria. The results of this study indicate that, in general, nursing care it is being well praised by patients, but nursing professionals still need improvements in regards to the techniques performed and information flow of relevant data pertaining to cares that the patient must have. **CONCLUSION:** The present integrative review shows that there is a concern by the nursing professionals themselves in knowing how nursing care it is being done, if it's up to its patients expectations and if it's being effective. It is important that these studies be conducted so that, day after day, nursing care be performed in a holistic way, contemplating the patient's every aspects.

**DESCRIPTORS:** Patient Satisfaction, Nursing care, Process Evaluation (Health Care)

## **SUMÁRIO**

### **1. INTRODUÇÃO**

### **2. JUSTIFICATIVA DO ESTUDO**

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo geral**

#### **3.2 Objetivos específicos**

### **4. METODOLOGIA**

#### **4.1 Primeira Etapa: Identificação do tema e seleção da questão de pesquisa**

#### **4.2 Segunda Etapa: Estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão**

##### **4.2.1 Definição dos critérios de inclusão e de exclusão**

##### **4.2.2 Fontes de busca de dados**

#### **4.3 Terceira Etapa: Identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados**

#### **4.4 Quarta Etapa: Categorização dos estudos selecionados**

#### **4.5 Quinta Etapa: Análise e interpretação dos resultados**

#### **4.6 Sexta Etapa: Apresentação da Revisão/Síntese de conhecimento**

### **5. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

#### **5.1 Pontos fortes e pontos fracos do atendimento de enfermagem**

### **6. CONCLUSÃO**

### **7. REFERÊNCIAS**

#### **AXENO I**

#### **ANEXO II**

## **LISTA DE SÍMBOLOS E ABREVIATURAS**

**HEs:** Hospitais de Ensino

**ISP:** Instrumento de Satisfação do Paciente

**SUS:** Sistema Único de Saúde



## **LISTA DE QUADROS**

**Quadro 1:** Resultados da busca na base de dados LILACS, GOOGLE SCHOLAR, SCIELO, BDENF e MEDLINE realizada em 29 de novembro de 2015, Brasília, 2015.

**Quadro 2:** Estudos selecionados sobre Avaliação da Satisfação do Usuário sobre o atendimento de enfermagem segundo a base de dados, Brasília, 2015.

**Quadro 3:** Pontos fortes e pontos fracos dos domínios utilizados no instrumento de satisfação do paciente, segundo objetivos e tipos de estudo. Brasília, Novembro 2015.

## 1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, observa-se aumento no número de avaliações sobre qualidade dos serviços prestados pelas instituições de saúde especialmente aquelas relacionadas à avaliação da satisfação dos pacientes<sup>1</sup>. Os usuários passaram a ter papel fundamental nesse processo, sendo sua opinião introduzida no processo de avaliação e contribuindo como um indicador da qualidade dos cuidados prestados aos pacientes. (SCHMIDT Et al, 2014).

Atualmente, a satisfação do usuário tem sido considerada importante componente da qualidade do cuidado, como parte do modelo de atenção participativa proposto pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e pelo fato de os usuários estarem mais conscientes de seus direitos, além de possuir papel significativo na interação entre o prestador e o usuário, pois expressa as expectativas e as avaliações dos usuários quanto à assistência recebida. É importante ressaltar que, mesmo em variáveis que gerem um bom índice, deve-se analisar as mudanças bem como dar importância criteriosa para as sugestões e observações feitas pelos usuários, visando melhorar a qualidade do serviço prestado (ZENHA Et al, 2011).

No âmbito da enfermagem Florence Nightingale foi pioneira no processo de avaliação da assistência por meio da iniciativa de separar os enfermos por tipo de ferimentos durante a Guerra de Crimeia o que proporcionou a coleta de dados de mortalidade e morbidade hospitalar. Instituiu princípios básicos de saneamento e higiene. Apoiava-se na observação sistematizada e em registros estatísticos que fazia de suas práticas, registros que serviram de suporte para a ciência da enfermagem (POLIZER, 2006).

A equipe de enfermagem ocupa posição de destaque para influenciar a satisfação do usuário com o cuidado recebido. É responsável pelo cuidado direto ao usuário, pela organização do cuidado e pela coordenação do trabalho de enfermagem com outros serviços hospitalares, além de compor a maioria do quadro de profissionais da equipe de saúde. (CROW Et al, 2002)

---

<sup>1</sup> Neste estudo, os termos usuário e paciente são sinônimos.

Para o enfermeiro, a qualidade do cuidado pode ser influenciada por aspectos de comportamento ou basear-se na competência técnica. Na visão do usuário, os atributos que ele considera mais importantes para um cuidado de qualidade estão voltados para aspectos interpessoais do seu relacionamento com o profissional que presta o cuidado. Fundamentam-se especialmente em receber atenção por parte do enfermeiro, que o profissional seja bom ouvinte, além de demonstrar carinho, competência, habilidade e ensino sobre o cuidado, bem como receber atendimento rápido às chamadas, respeito às necessidades, tratamento agradável e ser envolvido no próprio cuidado (OLIVEIRA Et al, 2006). Ainda no que diz respeito à satisfação do usuário, fatores como características de personalidade do enfermeiro, incluindo aspectos do seu comportamento como empatia, comunicação e proficiência no cuidado que requer conhecimento, domínio técnico e habilidade organizacional, tem demonstrado influência na satisfação do usuário com o cuidado de enfermagem. (OLIVEIRA, 2004).

Pelo o exposto fica evidente que no mundo hodierno, a humanização apresenta-se como demanda crescente no resgate do cuidado respeitoso e na valorização do ser humano. Humanizar significa acolher o usuário em sua essência, a partir de ações efetivas traduzidas por solidariedade, compreensão do ser doente em sua singularidade e na apreciação da vida. É abrir-se ao outro e acolher, solidária e legitimamente, a diversidade, tornando o ambiente mais agradável e menos tenso, de forma a proporcionar ao usuário atendimento mais seguro, afetuoso e terno. Com efeito, no âmbito hospitalar, mais especificamente no serviço de enfermagem, fazem-se necessários profissionais que desenvolvam as habilidades emocionais, e que sejam capazes de sensibilizar-se com as situações vivenciadas em seu cotidiano, evitando prestar um cuidado tecnicista, mas preparados para oferecer um cuidado humanizado ao usuário, sem exploração, domínio ou desconfiança (MORAIS Et al, 2009).

O cuidado em enfermagem deve ser prestado de forma humana e holística e sob a luz de uma abordagem integrada, sem excluir o cuidado emocional, mais abrangente e personalizado aos seus usuários, vislumbrando assistência de qualidade, pois dessa forma a satisfação do usuário será a melhor e a mais esperada por parte dos profissionais e do próprio serviço, por ser importante para o progresso de ambos (REGIS Et al, 2011).

Este estudo teve como objetivo geral avaliar a satisfação de pacientes sobre o cuidado de enfermagem recebido em hospitais no Brasil. Como objetivos específicos definiram-se: descrever as principais características dos artigos dedicados à temática satisfação do paciente com o atendimento de enfermagem que utilizaram o Instrumento de Satisfação do Paciente; identificar os fatores que implicam na satisfação do usuário com o cuidado de enfermagem, pois isto se torna importante não apenas pelo fato de que o usuário satisfeito colabora com a assistência prestada e com o seu tratamento, mas também por que a opinião do mesmo sobre o cuidado recebido fornece à equipe de enfermagem subsídios para planejar a assistência e prestar um serviço com qualidade.

## **2. JUSTIFICATIVA DO ESTUDO**

O interesse em desenvolver essa pesquisa surgiu da curiosidade e da preocupação sobre como o atendimento de enfermagem está sendo visto pelos usuários, já que a opinião destes é bastante relevante tanto para melhor funcionamento do serviço quanto para sua própria melhora.

A enfermagem é a profissão da área de saúde que permanece mais tempo ao lado do usuário, tendo como objeto de trabalho o cuidado que para ser implementado requer o estabelecimento de vínculos com o objetivo de promover o encontro, construir relações e conhecer o outro. Os profissionais de enfermagem devem ser facilitadores nos processos de promoção da saúde e do bem-estar bio-psicosócioespiritual e emocional do cliente, conduzindo-o ao enfrentamento do processo de doença e da hospitalização (FONTES, ALVIM, 2008).

Dar voz ao usuário abre uma gama de oportunidades para se descobrir como o serviço está sendo feito e se está sendo efetivo. A partir disso será possível melhorar os aspectos considerados falhos e maximizar os aspectos positivos, auxiliando a imagem da instituição que passa a ser bem reconhecida pela sociedade, bem como propiciar melhor tratamento ao usuário.

Utilizar a satisfação do usuário como instrumento de avaliação significa compreender e agir segundo suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, considerar suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho (MOTTA, 2001.)

Considerando-se o acima exposto, este estudo justifica-se por contribuir para verificar como a voz ao usuário sobre o serviço esta sendo evocada e a partir disso poder avaliar sua satisfação ou insatisfação com relação ao serviço de enfermagem.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo Geral**

- Avaliar a satisfação de usuários sobre o cuidado de enfermagem recebido em hospitais no Brasil.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Descrever as principais características dos artigos dedicados a temática satisfação do paciente com o atendimento de enfermagem que utilizaram o Instrumento de Satisfação do Paciente;
- Identificar os fatores que implicam na satisfação do usuário com o cuidado de enfermagem.

#### **4. METODOLOGIA**

Para o desenvolvimento deste estudo fez-se uso dos pressupostos da revisão integrativa da literatura. O termo “integrativa” tem origem na integração de opiniões, conceitos ou ideias provenientes das pesquisas utilizadas no método. Nesse ponto que evidencia-se o potencial para construir a ciência. Uma boa revisão integrativa apresenta o estado da arte sobre um tema, contribuindo para o desenvolvimento de teorias. (WHITTEMORE,2005)

Esse método tem a finalidade de reunir e sintetizar resultados de pesquisas sobre um tema ou questão, de maneira sistemática e ordenada, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento do assunto investigado. Desde 1980 a revisão integrativa é relatada na literatura como método de pesquisa. (ROMAN, FRIEDLANDER, 1998)

Em virtude da quantidade crescente e da complexidade de informações na área da saúde, tornou-se imprescindível o desenvolvimento de artifícios, no contexto da pesquisa cientificamente embasada, capazes de delimitar etapas metodológicas mais concisas e de propiciar, aos profissionais, melhor utilização das evidências elucidadas em inúmeros estudos. Nesse cenário, a revisão integrativa emerge como uma metodologia que proporciona a compilação do conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática. (SILVEIRA,2005).

A revisão integrativa inclui a análise de pesquisas relevantes que dão suporte para a tomada de decisão e a melhoria da prática clínica, possibilitando a síntese do estado do conhecimento de um determinado assunto, além de apontar lacunas do conhecimento que precisam ser preenchidas com a realização de novos estudos. Possibilita também a síntese de vários estudos já publicados, permitindo a geração de novos conhecimentos, pautados nos resultados apresentados pelas pesquisas anteriores. Este método de pesquisa é valioso para a enfermagem, pois muitas vezes os profissionais não têm tempo para realizar a leitura de todo o conhecimento científico disponível devido ao volume alto, além da dificuldade para realizar a análise crítica dos estudos. (MENDES, SILVEIRA,GALVÃO, 2008).

Segundo Mendes, Silveira e Galvão (2008) para se elaborar uma revisão integrativa relevante é necessário que as etapas a serem seguidas sejam claramente

descritas: estabelecimento do problema de revisão; pela seleção da amostra; pela categorização dos estudos; pela análise dos resultados; pela apresentação e discussão dos resultados; e por fim, pela apresentação da revisão.

#### **4.1 Primeira Etapa: identificação do tema e seleção da questão de pesquisa**

A primeira etapa tem como funcionalidade dar norte para a construção de uma revisão integrativa. Nesse sentido, a elaboração da questão que irá nortear a pesquisa deve fundamentar-se em definições que o pesquisador já compreendeu e estar associada a um raciocínio teórico. A pergunta de pesquisa deve ser clara e específica para que possa facilitar a definição dos critérios de inclusão/exclusão do estudo, a extração e análise das informações e a identificação das estratégias de buscas, definindo os descritores e os periódicos a serem pesquisados. (MENDES, SILVEIRA, GALVÃO, 2008)

O planejamento da estratégia de busca, a identificação apropriada dos elementos descritivos de um item e/ou registro de informação contido em uma base de dados é de fundamental importância. (LOPES, 2002)

Diante disso, elaborou-se a seguinte questão norteadora: Quais características do atendimento dos enfermeiros são vistas como positivas e quais são vistas como negativas quando avaliadas pelos usuários?

#### **4.2 Segunda Etapa: estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão**

Após a escolha do tema e a formulação da pergunta de pesquisa, inicia-se a busca nas bases de dados, para identificação dos estudos que serão incluídos na revisão. Essa etapa depende muito dos resultados encontrados ou definidos na etapa anterior, pois um problema amplamente descrito tenderá a conduzir a uma amostra diversificada, exigindo maior critério de análise do pesquisador. Frequentemente, a seleção de artigos inicia-se de forma mais ampla e afunila-se na medida em que o pesquisador retorna à sua questão inicial, pois o movimento de busca na literatura nem sempre é linear (BROOME, 2006).

Os critérios de amostragem precisam garantir a representatividade da amostra, sendo importantes indicadores da confiabilidade e da fidedignidade dos resultados. A conduta ideal é incluir todos os estudos encontrados ou a sua seleção randomizada; porém, se as duas possibilidades forem inviáveis pela quantidade de trabalhos, deve-se



expor e discutir claramente os critérios de inclusão e exclusão de artigo. Desta forma, a determinação dos critérios deve ser realizada em concordância com a pergunta norteadora, considerando os participantes, a intervenção e os resultados de interesse. (SOUZA, SILVA, CARVALHO, 2010)

Os critérios de inclusão e exclusão devem ser identificados no estudo, sendo claros e objetivos, mas podem sofrer reorganização durante o processo de busca dos artigos e durante a elaboração da revisão integrativa (URSI, 2005).

#### **4.2.1 Definição dos critérios de inclusão e de exclusão**

Os critérios de inclusão estabelecidos para orientação da busca e da seleção dos estudos incluem os estudos que foram indexados nas bases de dados a partir dos descritores: Satisfação do paciente, Cuidados de enfermagem e Avaliação de processos. Publicações nacionais e internacionais, teses e dissertações divulgadas em língua portuguesa, espanhola e inglesa, no período de 2005 a 2015. Foram excluídas as publicações que não correspondiam à temática da pesquisa, as que não apresentavam texto completo, as publicações repetidas e as que não foram realizadas no Brasil.

Outro critério de inclusão levado em consideração foi a utilização do Instrumento de Satisfação do Paciente como forma de avaliar a satisfação do paciente com o atendimento de enfermagem recebido. O Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) (Anexo 1) foi adaptado e validado no Brasil, do instrumento original denominado Patient Satisfaction Instrument, desenvolvido por Hinshaw e Atwood, com o objetivo de mensurar a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem. (OLIVEIRA, 2004) É constituído de 25 itens agrupados em três domínios: Profissional, Educacional e Confiança. O domínio Profissional contém sete itens que abordam questões técnicas do cuidado. O Educacional dispõe de sete itens que tratam de situações relacionadas às atitudes do enfermeiro frente ao paciente. E o domínio Confiança aborda onze situações sobre relacionamento interpessoal entre enfermeiro e paciente. Estes itens são representados numa escala de medida do tipo Likert, com cinco alternativas de respostas, variando de concordo totalmente, totalizando 5 pontos, para discordo totalmente, totalizando 1 ponto, sendo que, quanto maior a pontuação, maior o nível de satisfação. Existem algumas afirmações negativas nesse instrumento e, para que não haja confusão no momento da avaliação dos resultados dos itens, sua pontuação é

inversa, de tal forma que quanto maior a média menos os usuários concordam com as informações. (OLIVEIRA, GUIRARDELLO, 2006)

#### **4.2.2 Fonte de busca de dados**

Nesse sentido, para identificar os elementos facilitadores e os obstáculos encontrados na literatura científica recente sobre a Avaliação da satisfação de usuários sobre o atendimento de enfermagem em unidades de emergência foi efetuada uma busca on-line nas bases de dados da Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), na base de dados do GOOGLE SCHOLAR, na base de dados de Scientific Eletronic Library Online (SCIELO), na base de dados BDENF (Base de Dados de Enfermagem), e, por último, na base de dados da Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE).

Diante disso, utilizaram-se os seguintes descritores de assunto nos campos de busca das bases de dados: “Satisfação do paciente”, “Cuidados de enfermagem” e “Avaliação de processos” que foram agrupados durante a consulta nas bases de dados havendo a correlação entre os mesmos com o objetivo de refinar os estudos, já que os descritores separados possuem informações muito amplas, não correspondendo com o objetivo do estudo.

#### **4.3 Terceira Etapa: Identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados**

Para a identificação dos estudos, realiza-se a leitura criteriosa dos títulos, resumos e palavras chaves de todas as publicações completas localizadas pela estratégia de busca, para posteriormente verificar sua adequação aos critérios de inclusão do estudo. Nos casos em que o título, o resumo e as palavras-chave não sejam suficientes para definir sua seleção, busca-se a publicação do artigo na íntegra. A partir da conclusão desse procedimento, elabora-se uma tabela com os estudos pré-selecionados para a revisão integrativa. (BOTELHO, CUNHA, MACEDO, 2011)

#### **4.4 Quarta Etapa: Categorização dos estudos selecionados**

A quarta etapa tem por objetivo sumarizar e documentar as informações extraídas dos artigos científicos encontrados nas fases anteriores. Essa documentação deve ser elaborada de forma concisa e fácil (BROOME, 2006).

Ursi (2005) lembra que, para extrair as informações dos artigos, o pesquisador deve fazer uso de um instrumento que permita analisar separadamente cada artigo, tanto num nível metodológico quanto em relação aos resultados das pesquisas. Tal instrumento deve possibilitar a síntese dos artigos, salvaguardando suas diferenças.

Um dos instrumentos utilizados para extrair as informações dos artigos selecionados é a matriz de síntese (KLOPPER; LUBBE; RUGBEER, 2007). A matriz de síntese, ou matriz de análise, tem sido utilizada como ferramenta de extração e organização de dados de revisão da literatura em várias disciplinas, devido à sua capacidade para resumir aspectos complexos do conhecimento.

Essa ferramenta foi popularizada nas ciências da saúde por Garrard, em 1999. A matriz de síntese objetiva proteger o pesquisador de erros durante a análise. Ela se constitui como marco inicial para auxiliar os investigadores no foco de suas pesquisas. A matriz pode conter informações verbais, conotações, resumos de texto, extratos de notas, memorandos, respostas padronizadas, e, em geral, dispor de dados integrados em torno de um ponto ou temas de pesquisa. Em suma, a matriz deve conter informações sobre aspectos da investigação e permitir que o pesquisador tenha uma visão geral de dados relacionados a um desempenho de certos pontos. A matriz serve de ferramenta de interpretação e construção da redação da revisão integrativa para os pesquisadores (KLOPPER; LUBBE; RUGBEER, 2007).

Para analisar as informações coletadas nos artigos científicos, é necessário que o pesquisador crie categorias analíticas que facilitem a ordenação e a sumarização de cada estudo. Essa categorização pode ser realizada de forma descritiva, em que o pesquisador indica os dados mais relevantes para seu estudo (BROOME, 2006).

#### **4.5 Quinta Etapa: Análise e interpretação dos resultados**

Nesta etapa, a partir da interpretação e síntese dos resultados, comparam-se os dados evidenciados na análise dos artigos ao referencial teórico. Além de identificar possíveis lacunas do conhecimento, é possível delimitar prioridades para estudos futuros. Contudo, para proteger a validade da revisão integrativa, o pesquisador deve salientar suas conclusões e inferências, bem como explicitar os vieses. (SOUZA, SILVA, CARVALHO, 2010)

Para validar seu estudo, o pesquisador deve deixar claro quais lacunas foram encontradas na literatura e quais caminhos futuros outros pesquisadores podem adotar em suas pesquisas científicas (URSI, 2005).

#### **4.6 Sexta Etapa: Apresentação da revisão/ síntese do conhecimento**

A apresentação da revisão deve ser clara e completa para permitir ao leitor avaliar criticamente os resultados. Deve conter, então, informações pertinentes e detalhadas, baseadas em metodologias contextualizadas, sem omitir qualquer evidência relacionada. (SOUZA, SILVA, CARVALHO, 2010)

A revisão integrativa deve permitir o acesso a informações que possibilitem que os leitores avaliem a pertinência dos procedimentos empregados na elaboração da revisão. Essa última etapa consiste na elaboração do documento que deve contemplar a descrição de todas as fases percorridas pelo pesquisador, de forma criteriosa, e deve apresentar os principais resultados obtidos. (MENDES, SILVEIRA, GALVÃO, 2008)

O uso de tabelas apresenta ao leitor uma vasta quantidade de informações de forma simples e clara permitindo uma avaliação sistemática, sumarização e discussão dos resultados importantes, bem como das conclusões. (URSI, 2005)

## **5. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Para a busca dos estudos, iniciou com o acesso eletrônico à base de dados LILACS por meio da Biblioteca Virtual em Saúde utilizando-se os seguintes descritores: Satisfação do paciente, Cuidados de enfermagem e Avaliação de processos. As estratégias utilizadas para o acesso das bases de dados foram adaptadas para cada uma, em virtude de possuírem características específicas para o acesso aos estudos, como por exemplo, o uso do operador booleano “and” e o uso de aspas para realizar a busca com a combinação de descritores. Após a leitura dos títulos e resumos os estudos foram selecionados respeitando-se os critérios de inclusão e exclusão.

Para o descritor “satisfação do paciente” foram encontrados 1.048 resultados e por isso fez-se necessário o uso de operadores booleanos para que a pesquisa não fugisse do tema específico, pois a satisfação do paciente deve necessariamente estar relacionada com o atendimento de enfermagem. Por isso, fez-se necessário o uso do descritor “satisfação do paciente and cuidados de enfermagem” encontrando-se um total de 88 resultados e após a leitura dos títulos e resumos foram selecionados 5 estudos. Para o descritor “satisfação do paciente and avaliação de processos” foram encontrados 30 estudos, sendo que 1 deles incluía a temática, mas já havia sido selecionado. Para o descritor “avaliação de processos and satisfação do paciente and cuidados de enfermagem” foram encontrados 3 resultados e 1 que envolvia a temática, mas que já havia sido encontrado com outro descritor.

Na base de dados Google Scholar foi utilizado o descritor “satisfação do paciente” e por ter mais de 20.000 estudos, fez-se necessário o uso do operador booleano para que a pesquisa não fugisse do tema específico sobre o atendimento de enfermagem. O descritor “satisfação do paciente and cuidados de enfermagem” gerou um resultado de 15.300 estudos e por isso foi utilizado o recurso de períodos de estudo, sendo selecionado o período de 2004 a 2015, não tendo um resultado favorável e, com isso, todos os 15.300 artigos foram analisados seguindo os critérios de inclusão e exclusão. Os estudos que continham a temática foram 37, 32 deles não possuíam todos os critérios de inclusão e exclusão, sendo eliminados e 4 foram selecionados com todos os critérios pré-estabelecidos.

Na consulta à base de dados SCIELO foi utilizado o descritor “satisfação do paciente” e encontrados 351 estudos, sendo então feita outra busca com o intuito de

delimitar o estudo com o descritor “satisfação do paciente and cuidados de enfermagem” e, nessa nova busca, foram encontrados 22 estudos, sendo que 3 possuíam a temática, mas já haviam sido selecionados. Para o descritor “satisfação do paciente and avaliação de processos” foram encontrados 7 estudos, mas nenhum tinha relação com a enfermagem o que tornou nulo o número de estudos selecionados. Para o descritor “satisfação do paciente and cuidados de enfermagem and avaliação de processos” não foram encontrados estudos.

Na base de dados BDENF por meio da Biblioteca Virtual em Saúde foi utilizado o descritor “satisfação do paciente” gerando um resultado grande de estudos, sendo utilizado o segundo descritor em conjunto para que a pesquisa ficasse mais fidedigna com o tema. O descritor utilizado foi “satisfação do paciente and cuidados de enfermagem”, 71 estudos foram encontrados e 1 estudo foi selecionado, pois apenas este atendeu aos critérios de inclusão/exclusão.

Na consulta a base de dados Medline por meio da Biblioteca Virtual em Saúde foram utilizados os descritores separados, mas pela grande quantidade de estudos foi necessário o uso do operador booleano para que a pesquisa permanecesse com o tema em questão. Por isso fez-se o uso do descritor “satisfação do paciente and cuidados de enfermagem and avaliação de processos”, tendo um total de 296 estudos, sendo que 4 possuíam o tema em questão, porém já haviam sido selecionados por outra base de dados.

No Quadro 1 são apresentados os resultados decorrentes das buscas realizadas nas bases de dados já mencionadas.

**Quadro 1:** Resultados da busca na base de dados LILACS, GOOGLE SCHOLAR, SCIELO, BDENF e MEDLINE realizada em 29 de novembro de 2015, Brasília, 2015.

Descritores	Base de Dados									
	LILACS		GOOGLE SCHOLAR		SCIELO		BDENF		MEDLINE	
	E*.	S*.	E.	S.	E.	S.	E.	S.	E.	S.
Satisfação do paciente	1048	-	29000	-	351	-	281	-	69195	-
Satisfação do paciente and Cuidados de enfermagem	88	5	15300	4	22	-	71	1	4795	-
Satisfação do paciente and Avaliação de processos	30	-	16100	-	7	-	-	-	-	-
Satisfação do paciente and Cuidados de enfermagem and avaliação de processos	3	-	15200	-	-	-	-	-	296	-
Total de estudos selecionados: 10										

E\* significa encontrados; S\* significa selecionado

É possível observar no Quadro 2 que o total de 10 estudos foram selecionados e analisados conforme critérios de inclusão e exclusão estabelecidos nesta revisão integrativa de literatura.

**Quadro 2:** Estudos selecionados sobre Avaliação da Satisfação do Usuário sobre o atendimento de enfermagem segundo a base de dados, Brasília, 2015.

<b>Estudo</b>	<b>Base de dados</b>	<b>Título do estudo</b>	<b>Local e ano</b>
01	LILACS	Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino	São Paulo, 2014
02	LILACS	Satisfação de pacientes no pós-operatório de fratura quanto aos cuidados de enfermagem	Rio Grande do Sul, 2010
03	LILACS	Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia	São Paulo, 2010
04	LILACS	Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência	Rio Grande do Sul, 2013
05	LILACS	Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto	Santa Catarina, 2010
06	GOOGLE SCHOLAR	Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem e da satisfação do paciente de um hospital de ensino da região Centro-Oeste do Brasil	Goiás, 2013
07	GOOGLE SCHOLAR	Satisfação do cliente sobre os cuidados de enfermagem em um serviço de pronto atendimento	São Paulo, 2011
08	GOOGLE SCHOLAR	Qualidade do cuidado de enfermagem: satisfação do paciente hospitalizado	São Paulo, 2011
09	GOOGLE SCHOLAR	Carga de trabalho de enfermagem e satisfação dos pacientes em unidade de terapia intensiva pós-operatória	Rio Grande do Sul, 2014
10	BDENF	Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais	São Paulo, 2006



Os 10 estudos selecionados foram desenvolvidos observando-se os seguintes delineamentos: uma pesquisa de campo, dois estudos transversais e sete estudos descritivos de abordagem quantitativa. O estudo descritivo permite sintetizar e descrever dados, e, na abordagem quantitativa, o conhecimento é baseado na observação, medição e interpretação cuidadosa da realidade objetiva. Esse tipo de estudo é bastante empregado quando se utiliza um instrumento que já foi validado e encontra-se apto para ser aplicado, tendo relação direta com o fato de se ter um instrumento específico nesta pesquisa. (SOUSA, DRIESSNACK, MENDES, 2007).

Dos estudos descritivos com abordagem quantitativa, dois aplicaram o instrumento em dois hospitais diferentes, ou seja, em um estudo tem-se o resultado de dois hospitais, hospital A e hospital B, e no outro estudo também ocorreu dessa forma, correspondendo um total de quatro hospitais analisados. Os dez artigos selecionados, então, trazem como referência 12 hospitais onde se coletaram os dados, sete são hospitais de ensino, dois são hospitais públicos, dois são hospitais privados e um não teve sua identificação revelada. A preferência pelos hospitais de ensino fica clara e justifica-se pelo fato de que os Hospitais de Ensino (HEs) possuem como um dos seus focos formar futuros profissionais e com isso abrir portas para que estudos sejam realizados a fim de melhorar cada vez mais a sua prática. Estes serviços são imprescindíveis para o desenvolvimento da saúde da população por meio da pesquisa, do ensino e da assistência à população necessitada. A contribuição dos HEs é condição fundamental para que se consiga efetivamente melhorar a saúde de todos os brasileiros. (BARATA, MENDES, BITTAR, 2010)

Quanto à autoria dos estudos foi realizada a identificação de todos os autores de cada artigo, este dado possibilita identificar quais profissionais estão inseridos no desenvolvimento de pesquisas sobre avaliação da satisfação do paciente com o atendimento de enfermagem. Um total de 22 pesquisadores foi identificado sendo que 21 deles possuíam graduação em Enfermagem e um possuía graduação em Matemática. Com esse resultado evidencia o predomínio de autores graduados em enfermagem, um dado que condiz com o tema em questão e que mostra o interesse desses profissionais em avaliar a satisfação dos usuários com o atendimento de enfermagem. Buscou-se conhecer quais as características estão sendo avaliadas como positivas e quais características estão sendo avaliadas como negativas, para melhor estruturação do atendimento de enfermagem.

No que se refere à cidade de origem do local de publicação, verificou-se que cinco estudos ocorreram no estado de São Paulo, três no estado do Rio Grande do Sul, um no estado do Goiás e um no estado de Santa Catarina. A predominância pelo estado de São Paulo pode ser justificada pela maior concentração de universidades nesse local, já que existe maior interesse por parte das instituições de ensino em divulgar conhecimento científico por meio de estudos.

Os dez quadros, no anexo I, apresentam informações mais detalhadas, referentes a cada um dos estudos selecionados nesta revisão integrativa, e inclui o título, autores, fonte, local de aplicação do instrumento, detalhamento metodológico e os resultados, este último dividido em características positivas e características negativas de acordo com a satisfação do paciente com o atendimento de enfermagem.

O quadro a seguir apresenta a síntese dos dez estudos selecionados e inclui o nome dos autores, objetivos do estudo, os domínios com os pontos fortes e pontos fracos de acordo com o instrumento de satisfação do paciente com o atendimento de enfermagem. Os pontos fortes e os pontos fracos foram definidos a partir da média das respostas. Como cada item poderia ter pontuação variando de 1 a 5, itens com pontuação superior a 3 são considerados pontos fortes e, itens com pontuação inferior a 3 são considerados pontos fracos. Itens com valor exato de 3 não foram encontrados, não precisando assim de uma identificação específica.

**Quadro 3:** Pontos fortes e pontos fracos dos domínios utilizados no instrumento de satisfação do paciente, segundo objetivos e tipos de estudo.  
Brasília, Novembro 2015.

<b>Autor(es)</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Tipo de estudo</b>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
FREITAS, Et al (2014)	Avaliar a qualidade dos cuidados de enfermagem, a satisfação do paciente e a correlação entre ambos.	Transversal	Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.  Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.  Domínio Educacional: obteve cinco itens com notas acima da média, dos sete itens avaliados.	Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.  Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.  Domínio Educacional: obteve dois itens com nota inferior à média.
SILVA, Et al (2010)	Identificar a satisfação dos pacientes em período pós-operatório de fratura quanto aos cuidados realizados pela equipe de enfermagem.	Pesquisa de campo	Domínio Profissional: obteve três notas acima da média, de um total de sete itens.  Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.  Domínio Educacional: obteve duas notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Profissional: obteve quatro itens com nota inferior à média.  Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.  Domínio Educacional: obteve cinco itens com nota inferior à média.

DORIGAN; GUIRARD ELLO (2010)	Avaliar a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem recebidos e verificar se existem diferenças em relação às variáveis do estudo.	Descritivo de abordagem quantitativa	Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.  Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.  Domínio Educacional: obteve seis notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.  Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.  Domínio Educacional: obteve um item com nota inferior à média.
LEVANDO VSKI (2013)	Analisar a satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem recebidos em um serviço de emergência hospitalar.	Descritivo de abordagem quantitativa	Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.  Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.  Domínio Educacional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.  Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.  Domínio Educacional: não obteve nota inferior à média.
ODININO; GUIRARDE LLO (2010)	Avaliar a satisfação das puérperas com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto.	Descritivo de abordagem quantitativa	Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.  Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.  Domínio Educacional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.  Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.  Domínio Educacional: não obteve nota inferior à média.

FREITAS (2013)	Avaliar a qualidade dos cuidados de enfermagem e a satisfação do paciente de um hospital de ensino da região Centro-Oeste do Brasil.	Transversal	<p>Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.</p> <p>Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.</p> <p>Domínio Educacional: obteve cinco notas acima da média, de um total de sete itens.</p>	<p>Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.</p> <p>Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.</p> <p>Domínio Educacional: obteve dois itens com notas inferiores à média.</p>
VASCONC ELOS (2011)	Identificar e avaliar a satisfação dos clientes sobre a assistência de enfermagem prestada em um serviço de Pronto Atendimento,	Descritivo de abordagem quantitativa	<p>Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.</p> <p>Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.</p> <p>Domínio Educacional: obteve cinco notas acima da média, de um total de sete itens.</p>	<p>Domínio Profissional: obteve um item com nota inferior à média.</p> <p>Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.</p> <p>Domínio Educacional: obteve dois itens com notas inferiores à média.</p>
ROCHA (2011)	Avaliar a qualidade do cuidado de enfermagem a partir da satisfação do paciente hospitalizado.	Descritivo de abordagem quantitativa	<p>HOSPITAL A:</p> <p>Domínio Profissional: obteve seis notas acima da média, de um total de sete itens.</p> <p>Domínio Confiança: obteve nove notas acima da média, de um total de onze itens.</p> <p>Domínio Educacional: obteve sete notas</p>	<p>HOSPITAL A:</p> <p>Domínio Profissional: obteve um item com nota inferior à média.</p> <p>Domínio Confiança: obteve dois itens com notas inferiores à média.</p> <p>Domínio Educacional: não obteve nota</p>

			acima da média, de um total de sete itens.	inferior à média.
			HOSPITAL B:	HOSPITAL B:
			Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.
			Domínio Confiança: obteve nove notas acima da média, de um total de onze itens.	Domínio Confiança: obteve dois itens com notas inferiores à média.
			Domínio Educacional: obteve seis notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Educacional: obteve um item com nota inferior à média.
MORAES (2014)	Analisar a relação entre a carga de trabalho de enfermagem e a satisfação do paciente em uma unidade de terapia intensiva pós-operatória.	Descritivo de abordagem quantitativa	Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.  Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.  Domínio Educacional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.  Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.  Domínio Educacional: não obteve nota inferior à média.
OLIVEIRA; GUIRARD ELLO	Mensurar e comparar a satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem em dois	Descritivo de abordagem quantitativa	HOSPITAL A:  Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.	HOSPITAL A:  Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.

(2006)	hospitais.	Domínio Confiança: obteve onze notas acima da média, de um total de onze itens.	Domínio Confiança: não obteve nota inferior à média.
		Domínio Educacional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Educacional: não obteve nota inferior à média.
		HOSPITAL B:	HOSPITAL B:
		Domínio Profissional: obteve sete notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Profissional: não obteve nota inferior à média.
		Domínio Confiança: obteve oito notas acima da média, de um total de onze itens.	Domínio Confiança: obteve três itens com notas inferiores à média.
		Domínio Educacional: obteve seis notas acima da média, de um total de sete itens.	Domínio Educacional: obteve um item com nota inferior à média.

## **5.1 Pontos fortes e pontos fracos do atendimento de enfermagem:**

Primeiramente é preciso compreender a definição de pontos fortes e os pontos fracos em um atendimento de enfermagem na visão do usuário. Os pontos fortes e os pontos fracos, neste estudo, possuem referência direta com o instrumento de satisfação do usuário e são considerados como sendo avaliações de caráter positivo, ou seja, acima da média estabelecida, e avaliações de caráter negativo, quando o resultado está abaixo da média, respectivamente. Essas avaliações são feitas tendo como base os 25 itens relacionados ao atendimento de enfermagem (ANEXO 1) e divididos em três domínios diferentes: Domínio Confiança, Domínio Profissional e Domínio Educacional. Os domínios profissional e educacional possuem sete itens que serão avaliados, e o domínio confiança possui onze itens que também serão avaliados.

Pôde-se verificar que todos os usuários relataram nível de satisfação total acima da média quando se compara item isolado por conjunto de itens que cada instrumento. Ou seja, mesmo apresentando itens com valores abaixo da média, quando se dividia esses itens pela quantidade total do domínio, o valor obtido era baixo, mostrando que aspectos positivos estão mais presentes. Deve-se lembrar que a avaliação é referente a uma escala que varia de um a cinco pontos, sendo que as cinco situações julgadas como maiores médias pelos usuários dos hospitais analisados estavam relacionadas aos domínios Confiança e Profissional.

No domínio confiança são avaliadas as características da equipe de enfermagem que permitem a interação construtiva e confortável com o paciente e aspectos da comunicação. Considerando-se que a escala varia de um a cinco pontos, como já mencionado, destacam-se, a seguir, algumas situações relacionadas a esse domínio que obtiveram as maiores médias quando analisados todos os dez estudos que compõem este trabalho: “a gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro (a)”; “o enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de ter por perto”; “o enfermeiro (a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto”; “quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro (a)”. Não foi possível utilizar a estatística de acordo com cada item, pois eles não possuíam um valor numérico atribuído em todos os estudos, apresentavam somente uma predominância que era relatada pelos autores.



Com esse resultado é possível observar como a comunicação é um instrumento básico para o cuidado em enfermagem. Ela está presente em todas as ações realizadas com o usuário, seja para orientar, informar, apoiar, confortar ou atender suas necessidades básicas. Como instrumento, a comunicação é uma das ferramentas que o enfermeiro utiliza para desenvolver e aperfeiçoar o saber-fazer profissional. O papel do enfermeiro não se restringe a executar técnicas ou procedimentos e sim propor uma ação de cuidados abrangente, que implica, entre outros aspectos, desenvolver a habilidade de comunicação. Deste modo, o uso da comunicação como instrumento básico do enfermeiro é um meio utilizado para atender as necessidades do usuário. É pela comunicação que as pessoas podem expressar o que são, relacionar-se, satisfazer suas necessidades. Essa interação pode influenciar o comportamento das pessoas, que reagirão com base em suas crenças, valores, história de vida e cultura. Por isso, o relacionamento entre enfermeiro e usuário adquire tanta importância no fenômeno de cuidar. (PONTES Et al, 2008)

Uma equipe de enfermagem humana, atenciosa trará confiança ao usuário e com isso a relação enfermeiro paciente será potencializada. Por outro lado, se o usuário percebe um descaso por parte deste profissional, a relação enfermeiro paciente estará abalada e com certeza esse usuário terá dificuldades de aceitar ou até mesmo continuar o seu tratamento. Para que a relação enfermeiro paciente seja construída é preciso muito mais do que carisma do profissional. Este deve desempenhar a função assistencial e ao mesmo tempo buscar entender o que se passa com o usuário para poder auxiliá-lo no momento da internação, e com isso gerar a confiança necessária para um bom tratamento.

Todos esses aspectos foram avaliados de forma positiva pelos usuários, o que é um grande avanço para os profissionais de enfermagem. Saber que seu trabalho é reconhecido de alguma forma desperta uma vontade ainda maior na hora de fazê-lo e com comprometimento.

Por esse resultado, o domínio confiança foi o que apresentou mais pontos fortes quando comparados aos outros domínios.

No domínio profissional se avalia a competência da equipe de enfermagem para o desempenho de atividades técnicas e o conhecimento baseado nas necessidades para se completar as tarefas do cuidado de enfermagem.

As situações que obtiveram as maiores médias incluíam: “o enfermeiro(a) é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos”; “o enfermeiro(a) realmente sabe do que está falando”. No entanto, outras situações como “o enfermeiro(a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas”; “o enfermeiro(a) dá bons conselhos”; “o enfermeiro(a) não faz corretamente o seu trabalho”; “o enfermeiro(a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma” foram situações que apresentaram os menores valores nos dez estudos avaliados, o que sugere que os usuários estão pouco satisfeitos com o conhecimento da equipe de enfermagem e a sua competência para o desempenho de atividades técnicas.

Percebeu-se que o domínio profissional possui pontos fortes e ao mesmo tempo pontos fracos. Os pontos fortes devem continuar sendo realizados dessa maneira ou até mesmo de maneiras ainda melhores, para que haja sempre evolução crescente no atendimento de enfermagem. Os pontos fracos precisam de atenção, pois a temática desses itens diz respeito à atuação do profissional no seu local de trabalho, sendo avaliadas técnicas e conhecimentos. Quando a técnica do enfermeiro não está boa, ou seu conhecimento está desatualizado é importante comunicar a instituição para que ela possa tomar medidas complementares para melhorar o desempenho de seus profissionais. A instituição deve manter-se atualizada sobre esses estudos e sobre como os profissionais estão atuando, a fim de melhorar cada vez mais o trabalho do enfermeiro e o cuidado para o usuário conjuntamente. Claro que não se deve deixar tudo por conta da instituição, os enfermeiros devem ter consciência sobre o trabalho que está desenvolvendo, devem ter uma relação com sua instituição, a fim de poder compartilhar dúvidas, ter uma boa relação com os outros colegas de trabalho, a fim de maximizar o conhecimento, suas técnicas, tendo impacto direto no cuidado do paciente e no seu trabalho.

E, por último, o domínio educacional avalia as habilidades da equipe de enfermagem em fornecer informações ao usuário e que incluem as respostas aos questionamentos dos pacientes, suas explicações sobre o cuidado e demonstração de técnicas.

As questões do domínio educacional que apresentaram baixos escores incluem situações como: “o enfermeiro(a) muitas vezes acha que você não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar”; “o enfermeiro(a) explica as coisas em uma linguagem simples, é sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo”; “eu gostaria que o enfermeiro(a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame”; “o enfermeiro(a) sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados”; “o enfermeiro(a) fornece as orientações na velocidade correta”. Esses itens com pontuação abaixo da média foram tirados dos dez estudos analisados, tornando esse domínio o que possui as menores notas e o maior índice de insatisfação.

Como já mencionado, no domínio educacional resultaram as menores médias, o que sugere a necessidade de reavaliar o papel da equipe de enfermagem, em especial do enfermeiro, na provisão de informações e orientações aos pacientes assistidos. Esses dados evidenciaram um problema grave no que diz respeito à falta de informação dada para o usuário.

A forma como as informações são compartilhadas é de extrema importância. A troca de qualquer informação deve levar em consideração alguns aspectos: ambiente com pouco ou nenhum barulho para que a pessoa possa escutar direito o que o profissional de enfermagem tem a dizer, observar se o usuário possui condições físicas e mentais de entender a informação que está sendo transmitida, utilizar linguagem que seja acessível para aquele usuário em questão, ter paciência na hora de explicar por que muitas vezes é necessária mais de uma explicação. Esses aspectos são pontos básicos para que uma informação importante, como exames realizados, problemas de saúde, seja transmitida de forma concisa, correta e educada, a fim de esclarecer todas as dúvidas do usuário.

É preciso ter a consciência de que “É direito dos cidadãos ter garantidas as informações sobre o seu estado de saúde, extensivas aos seus familiares e/ou acompanhantes, de maneira clara, objetiva, respeitosa, compreensível e adaptada à condição cultural, respeitados os limites éticos por parte da equipe de saúde” (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2007).

## 6. CONCLUSÃO

Observou-se o interesse por parte dos profissionais de enfermagem em saber como o atendimento de enfermagem está sendo avaliado pelos usuários. É muito importante que esse interesse surja, pois mostra que estes profissionais estão dispostos a fazer uma avaliação dos pontos fortes e dos pontos fracos de seu atendimento, para que, posteriormente, seja efetuada mudanças para melhorar ainda mais o atendimento.

A utilização do Instrumento de Satisfação do Paciente é uma boa forma de avaliar o atendimento de enfermagem, pois é um instrumento bastante completo que engloba tanto itens relacionados a técnicas executadas pelos enfermeiros, como o relacionamento interpessoal do enfermeiro para com o paciente. Este instrumento tem seus 25 itens divididos em três domínios diferentes, o domínio confiança, o profissional e o educacional, abarcando, assim, diversos aspectos.

Por meio de sua aplicação, foi possível observar que, de forma geral, o atendimento de enfermagem está sendo satisfatório, tendo como domínio melhor atendido o da confiança. Esse domínio é muito importante, pois engloba a comunicação que é estabelecida entre o enfermeiro e o usuário. Coloca em pauta que a comunicação, a interação entre eles está sendo efetiva, tendo impacto direto no processo do cuidado, auxiliando no tratamento do paciente e no atendimento do enfermeiro. Quando a comunicação funciona, a relação paciente-enfermeiro torna-se mais funcional, trazendo consequências positivas para todos os envolvidos.

Com relação ao domínio profissional, verificou-se que ele teve pontos fortes e pontos fracos. Os pontos fortes devem ser mantidos e os pontos fracos merecem atenção, pois nesse domínio se avaliam as técnicas efetuadas pelos profissionais. Por possuírem algumas notas abaixo da média, é necessário que a instituição implemente acompanhamento desses profissionais, observando-os de perto para que o problema seja identificado e resolvido. Problemas e dificuldades estão presentes no dia-a-dia, por isso deve-se prestar atenção para que o problema seja solucionado, ou amenizado, ajudando o enfermeiro e consequentemente o usuário.

O domínio educacional foi o que possui notas mais baixas. Por esse domínio se referir a informações transmitidas aos pacientes sobre os cuidados que devem ser recebidos, é de fundamental importância que esse ponto seja avaliado e mudado, pois é um direito do usuário receber essas informações de forma clara, objetiva, com um linguajar acessível.

Foi possível verificar que a enfermagem, nesses últimos dez anos, está se desenvolvendo cada vez mais e está apta para atender os pacientes, em sua totalidade. Apesar de notas abaixo da média em alguns itens, a grande maioria obteve notas acima da média, demonstrando comprometimento por parte do profissional com seu trabalho e com o usuário. É evidente que muitos aspectos devem ser modificados para um atendimento ainda melhor, mas deixo aqui meus parabéns aos profissionais de enfermagem que estão executando tão bem seu trabalho, com amor, paciência e conhecimento.

## 7. REFERÊNCIAS

- BARATA, L. R. B.; MENDES, J. D. V.; BITTAR, O. J. N. V. Hospitais de ensino e o sistema único de saúde. RAS, Vol. 12, número 46 – Jan-Mar, 2010.
- BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. Gestão e sociedade. Belo Horizonte, v. 5, n. 11, p. 121 – 136, Julho/Agosto, 2011.
- BROOME, M. E. Integrative literature reviews for the development of concepts. In: RODGERS, B. L.; CASTRO, A. A. Revisão sistemática e meta-análise. 2006. Disponível em: <[www.metodologia.org/meta1.PDF](http://www.metodologia.org/meta1.PDF)>.
- CROW, R.; GAGE, H.; HAMPSON, J.; HART, J.; KIMBER, A.; STORY, L.; THOMAS, H. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. Health Technol Assess. 2002;6(32):1-244.
- FONTES CAS, ALVIM NAT. A relação humana no cuidado de enfermagem junto ao cliente com câncer submetido à terapêutica antineoplásica. Acta Paul Enferm. 2008; 21(1):77-83.
- HINSHAW AS, ATWOOD JR. A patient satisfaction instrument: precision by replication. Nurs Res. 1982; 31(3):170-5, 191.
- KLOPPER, R.; LUBBE, S.; RUGBEER, H. The matrix method of literature review. Alternation, Cape Town, v. 14, n. 1, p. 262-276, 2007.
- LOPES, I. L. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. Ciência da Informação, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, maio/ago. 2002.
- MENDES, K.D.S.; SILVEIRA, R.C.C.; GALVÃO, C.M. Revisão integrativa: métodos de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto e contexto enfermagem, Florianópolis, v-17, n. 4, out-nov 2008.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Carta dos direitos dos usuários da saúde. 2a ed. Brasília (Brasil): Ministério da Saúde; 2007.
- MORAIS, GILVÂNIA SMITH DA NÓBREGA Et al. Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. Acta paul. enferm., Jun 2009, vol.22, no.3, p.323-327.
- MOTTA, P. R. Desempenho em equipes de saúde. Rio de Janeiro (RJ): FGV; 2001.

OLIVEIRA, A. M. L.; GUIRARDELLO, E. B. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. Rev. esc. enferm. USP, Mar 2006, vol.40, no.1, p.71-77. ISSN 0080-6234

OLIVEIRA, A. M. L. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument. [dissertação] Campinas: Universidade Estadual de Campinas; 2004.

POLIZER, REGIANE; D'INNOCENZO, MARIA. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. Rev. Brasileira de enfermagem, Ago 2006, vol.59, no.4, p.548-551. ISSN 0034-716

PONTES, A. C.; LEITÃO, I. M. T. A.; RAMOS, I. C. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. Rev. Brasileira de enfermagem, vol. 61, n. 3, Brasília, maio/junho 2008.

REGIS LFLV, PORTO IS. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. Rev Esc Enferm USP. 2011; 45(2):334-41.

ROMAN AR, FRIEDLANDER MR. Revisão integrativa de pesquisa aplicada à enfermagem. Cogitare Enferm. 1998 Jul-Dez; 3(2):109-12.

SCHMIDT, SANDRA MARCIA SOARES Et al. Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. Saúde debate, Abr 2014, vol.38, no.101, p.305-317.

SILVEIRA, R. C. C. P. O cuidado de enfermagem e o cateter de Hickman: a busca de evidências [dissertação]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2005.

SOUSA, V. D.; DRIESSNACK, M.; MENDES, I. A. C. Revisão dos desenhos de pesquisa relevantes para enfermagem. Parte 1: desenhos de pesquisa quantitativa. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v 15, n 3, maio/junho, 2007.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, C. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein, São Paulo, v. 1, n. 8, jan/mar,2010.

URSI, E. S. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa de literatura. 2005. 130 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2005.

ZENHA, A.V. et al. Administração hospitalar: avaliação da satisfação dos clientes atendidos em uma clínica geriátrica na cidade de Goiânia. Revista Eletrônica de

Enfermagem do Centro de Estudos de Enfermagem e Nutrição, Goiânia, n. 2, v. 2, 2011, p. 1-14.

WHITTEMORE, R. Combining evidence in nursing research: methods and implications. Nursing Research, Baltimore, v. 54, n. 1, p. 56-62, Jan./Feb. 2005.



## Anexo I

### Instrumento de Satisfação do Paciente

Itens	Domínio	Instrumento de Satisfação do Paciente
03	C	O enfermeiro(a) é uma pessoa agradável de se ter por perto
20	P	O enfermeiro(a) não faz corretamente o seu trabalho
25	P	O enfermeiro(a) é habilidoso(a) ao auxiliar o médico nos procedimentos
04	C	A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro(a)
16	P	O enfermeiro(a) realmente sabe do que está falando
21	E	O enfermeiro(a) fornece as orientações na velocidade correta
12	P	O enfermeiro(a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas
15	P	O enfermeiro(a) dá bons conselhos
22	C	Eu estou cansado(a) do(a) enfermeiro(a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior
07	E	O enfermeiro(a) explica as coisas em uma linguagem simples
13	P	O enfermeiro(a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma
14	C	O enfermeiro(a) é compreensivo(a) ao ouvir os problemas do paciente
23	C	Só de conversar com o enfermeiro(a) já me sinto melhor
19	C	O enfermeiro(a) não tem paciência suficiente
18	P	O enfermeiro(a) é muito lento para fazer as coisas para mim
08	E	O enfermeiro(a) faz muitas perguntas, mas quando ele(a) recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito
17	E	É sempre fácil entender o que o(a) enfermeiro(a) está dizendo
24	E	O enfermeiro(a) sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados
06	C	O enfermeiro(a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto

02	E	O enfermeiro(a) muitas vezes acha que não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar
11	E	Eu gostaria que o enfermeiro(a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame
01	C	O enfermeiro(a) deveria ser mais atencioso(a) do que ele ou ela é*
10	C	O enfermeiro(a) está muito ocupado(a) no posto para perder tempo conversando comigo
09	C	Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro(a)
05	C	O enfermeiro(a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é

C = Confiança; P = Profissional; E = Educacional

## ANEXO II:

### Quadro 6: Síntese do estudo de FREITAS, J. S.; Et al, Brasília, 2015

<b>Estudo 1:</b> Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino		
<b>Autor(es):</b> FREITAS, J. S.; SILVA, A. E. B. C.; MINAMISAVA, R.; BEZERRA, A. L. Q.; SOUSA, M. R. G. <b>Ano:</b> 2014		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
Trata-se de estudo transversal, com a participação de 275 pacientes internados nas unidades de Clínica Médica, Clínica Ortopédica e de Cirurgia Plástica e Clínica Tropical de um hospital de ensino da Região Centro-Oeste do Brasil. O Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), aplicado com o objetivo de conhecer a satisfação dos pacientes com a assistência de enfermagem a eles prestada.	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	Em relação aos resultados da satisfação dos pacientes, o domínio confiança e o domínio profissional tiveram todos os itens avaliados com valor acima da média, mostrando, assim, que o atendimento de enfermagem possui uma grande quantidade de aspectos positivos quando avaliados por seus pacientes. Esse resultado mostra um nível alto de satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem avaliados.	Em relação aos resultados da satisfação dos pacientes, duas frases, pertencentes ao domínio educacional, sobressaíram negativamente em relação às demais. A primeira afirma que o paciente gostaria que os profissionais da equipe de enfermagem dessem mais informações sobre os resultados dos exames. A segunda afirma que os profissionais da equipe de enfermagem sempre dão explicações completas e suficientes do por que os exames foram solicitados.

**Quadro 7:** Síntese do estudo de SILVA, R. M.; Et al, Brasília, 2015

<b>Estudo 2:</b> Satisfação de pacientes no pós-operatório de fratura quanto aos cuidados de enfermagem		
<b>Autor(es):</b> SILVA, R. M.; BECK, C. L. C.; LOPES, L. F. D.; MAGNAGO, T. S. B. S.; PRESTES, F. C.; TAVARES, J. P. <b>Ano:</b> 2010		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
<p>Esta é uma pesquisa de campo, exploratória-descritiva. Foi realizada em um Hospital Universitário do RS. Esse hospital, certificado como de ensino e caracterizado como de Porte IV, é referência de alta complexidade para 45 cidades do estado do Rio Grande do Sul, Brasil. As unidades escolhidas para a realização da pesquisa foram o Pronto Socorro e a Unidade de Clínica Cirúrgica, que disponibilizam, juntas, 12 leitos para pacientes da especialidade traumatológica.</p>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	<p>É possível observar que o domínio confiança é aquele com o qual os pacientes consideraram-se mais satisfeitos (média de 73,09). Neste domínio, são avaliadas as características da equipe de enfermagem que permitem a interação construtiva e confortável com o paciente e aspectos da comunicação. Esses dados permitem identificar que o processo de comunicação do trabalhador de enfermagem com o paciente está satisfatório e que a equipe de enfermagem interage com o paciente, o que se entende ser aspectos que contribuem para o estabelecimento da confiança. Estudo que teve como objetivo compreender o significado de cuidado para profissionais da equipe de enfermagem encontrou que a confiança entre cliente e profissional é um imperativo essencial para a consolidação do cuidado.</p>	<p>O domínio educacional ficou em último lugar. Ele avalia as habilidades da equipe de enfermagem em fornecer informações ao paciente e que incluem as respostas aos questionamentos dos pacientes, suas explicações sobre o cuidado e demonstração de técnicas. Percebe-se que o domínio educacional e o domínio profissional possuem situações semelhantes, como a questão do domínio profissional sobre as orientações do enfermeiro, que apresentou baixa pontuação (o enfermeiro(a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas). O domínio educacional merece reflexão, uma vez que os pacientes em período pós-operatório de fratura demonstraram menos satisfação com as atividades inerentes à profissão de enfermagem que são, entre outras, realizar ações educativas e estimular a reflexão sobre o processo saúde-doença.</p>

**Quadro 8:** Síntese do estudo de DORIGAN, G. H.; GUIRARDELLO, E. B., Brasília, 2015

<b>Estudo 3:</b> Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia		
<b>Autor(es):</b> DORIGAN, G. H.; GUIRARDELLO, E. B. <b>Ano:</b> 2010		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
Trata-se de um estudo descritivo de abordagem quantitativa, uma amostra convencional de 63 pacientes, realizado na unidade de gastroenterologia de um hospital de ensino do interior do Estado de São Paulo. Para a coleta de dados, utilizou-se o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP).	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	Com relação ao nível de satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem, verificou-se que todos os pacientes relataram um nível de satisfação acima da média, com destaque aos domínios confiança e profissional. Isto sugere que a avaliação do paciente com relação ao cuidado recebido, não está baseada somente nos procedimentos técnicos, mas também nas situações que demonstram confiança, empatia e paciência por parte do profissional que o assiste.	Embora os pacientes tenham relatado satisfação com os cuidados recebidos, verifica-se que os itens relacionados ao domínio educacional resultaram nas menores médias, o que sugere a necessidade de reavaliar o papel da equipe de enfermagem, em especial do enfermeiro, na provisão de informações e orientações aos pacientes assistidos.

**Quadro 9:** Síntese do estudo de LEVANDOVSKI, P. F., Brasília, 2015

<b>Estudo 4:</b> Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência		
<b>Autor(es):</b> LEVANDOVSKI, P. F. <b>Ano:</b> 2013		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
Para avaliar a satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem recebidos em um serviço de emergência hospitalar, foi necessário utilizar um método capaz de gerar e refinar o conhecimento acerca da temática, de forma objetiva e sistemática. Dessa forma, este estudo é descritivo de abordagem quantitativa. O presente estudo foi realizado no Serviço de Emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). Trata-se de um hospital público, geral e universitário.	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	Ao analisar a satisfação dos usuários pelos domínios do ISP, constata-se que o domínio profissional obteve maior nota, comparado aos outros domínios. Mas os outros domínios não obtiveram notas inferiores a média em nenhum item. Isso mostra que a satisfação do usuário está em consonância com um bom atendimento de enfermagem de forma geral.	Não foram constatados pontos fracos em relação à satisfação do usuário com o atendimento de enfermagem no Serviço de Emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

**Quadro 10:** Síntese do estudo de ODININO, N. G.; GUIRARDELLO, E. B., Brasília, 2015

<b>Estudo 5:</b> Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto		
<b>Autor(es):</b> ODININO, N. G.; GUIRARDELLO, E. B <b>Ano:</b> 2010		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem quantitativa, realizado no AC do Hospital da Mulher Prof. Dr. José Aristodemo Pinotti – Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher – (CAISM), um hospital de ensino localizado no interior do Estado de São Paulo, que atende exclusivamente à clientela do Sistema Único de Saúde (SUS).	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	Foi possível verificar que as puérperas relataram satisfação com os cuidados de enfermagem para todos os itens do ISP, sendo a média de 3,7 pontos numa escala que varia de um (1) a cinco (5) pontos. As situações com maiores médias foram as relacionadas ao domínio técnico-profissional, seguida do domínio confiança. Apesar do domínio educacional não possuir notas altas, não teve nenhuma nota abaixo da média. Apesar dos resultados positivos, o domínio educacional foi o que possuiu menor pontuação, devendo-se ficar atento para este aspecto.	Não foram constatados pontos fracos em relação à satisfação do usuário com o atendimento de enfermagem no AC do Hospital da Mulher Prof. Dr. José Aristodemo Pinotti – Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher – (CAISM)

**Quadro 11:** Síntese do estudo de FREITAS, J. S., Brasília, 2015

<b>Estudo 6:</b> Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem e da satisfação do paciente de um hospital de ensino da região Centro-Oeste do Brasil		
<b>Autor(es):</b> FREITAS, J. S. <b>Ano:</b> 2013		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
Trata-se de um estudo de corte transversal realizado em um hospital de ensino da região Centro-Oeste do Brasil, localizado no município de Goiânia, no Estado de Goiás, que tem por missão: “Promover assistência humanizada e de excelência à saúde do cidadão, integrando-se às políticas públicas de saúde, servindo de campo moderno e dinâmico para ensino, pesquisa e extensão”.	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	É possível observar que os domínios confiança e profissional foram os que tiveram notas maiores, sem nenhuma nota abaixo da média. Isso mostra que o cuidado avaliado nesse instrumento pelos pacientes não diz respeito somente a práticas, mas também a parte do cuidado com olhar holístico, tornando o atendimento de enfermagem humanizado.	O domínio educacional foi o único que mostrou resultados abaixo da média, demonstrando que esse domínio merece uma atenção por parte dos profissionais de enfermagem já que ele avalia informações importantíssimas sobre as habilidades da equipe de enfermagem em fornecer informações ao paciente e que incluem as respostas aos questionamentos dos pacientes, suas explicações sobre o cuidado e demonstração de técnicas.



**Quadro 12:** Síntese do estudo de VASCONCELOS, A. T., Brasília, 2015

<b>Estudo 7:</b> Satisfação do cliente sobre os cuidados de enfermagem em um serviço de pronto atendimento		
<b>Autor(es):</b> VASCONCELOS, A. T. <b>Ano:</b> 2011		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
Trata-se de um estudo descritivo com abordagem quantitativa. A pesquisa foi desenvolvida em um serviço que presta assistência de urgência e emergência em saúde, no município de Piracicaba SP, no período de Janeiro à Julho de 2011, sendo que a população estudada foi composta de 208 sujeitos (pacientes e familiares) que aguardavam para serem atendidos pelo serviço pesquisado.	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	O domínio confiança foi o único que apresentou todos os itens com valores acima da média, mostrando que existe uma interação construtiva e confortável com o paciente e que os aspectos da comunicação se fazem presentes durante o atendimento de enfermagem.	O domínio profissional e o domínio educacional obtiveram itens com valores inferiores à média, mas, fazendo uma comparação entre eles, o domínio educacional foi considerado o mais defasado, pois apresentou uma quantidade de itens com valores abaixo da média maior do que o domínio profissional. Com isso, observa-se que informações não estão sendo passadas para o paciente prosseguir com o cuidado, podendo gerar algumas complicações futuras. Por isso, esse domínio merece um estudo mais avançado para que se possa entender o porquê dessas notas tão inferiores.

**Quadro 13:** Síntese do estudo de ROCHA, E. S. B., Brasília, 2015

<b>Estudo 8:</b> Qualidade do cuidado de enfermagem: satisfação do paciente hospitalizado		
<b>Autor(es):</b> ROCHA, E. S. B. <b>Ano:</b> 2011		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
Trata-se de um estudo descritivo de caráter quantitativo. O presente estudo foi realizado em duas instituições hospitalares localizadas em cidade do interior do Estado de São Paulo. Com o propósito de preservar a identidade dos hospitais, optamos por denominá-los de Hospital A e Hospital B, sendo que esta sequência obedece à ordem de início da coleta de dados. O Hospital A é uma instituição privada e o Hospital B é uma instituição pública.	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	<p>Hospital A:</p> <p>O domínio com a maior quantidade de notas acima da média foi o educacional. Ele foi o único que apresentou todas as notas superiores à média. Isso mostra que ações educativas estão sendo feitas e entendidas positivamente pelos pacientes, informações sobre cuidados estão sendo passadas.</p> <p>Hospital B:</p> <p>O domínio com a maior quantidade de notas acima da média foi o profissional. Ele foi o único que apresentou todas as notas superiores à média.</p>	<p>Hospital A:</p> <p>Neste hospital o domínio com a quantidade maior de notas inferiores a média foi o de confiança. Esse dado permite avaliar que o processo de comunicação com o paciente neste hospital não está satisfatório, e que a interação profissional-paciente não está sendo feita de forma eficiente.</p> <p>Hospital B:</p> <p>O domínio com a maior quantidade de notas inferiores a média é o confiança. A comunicação não está se fazendo presente como deveria, merecendo uma atenção por partes dos profissionais sobre esse tema.</p>

**Quadro 14:** Síntese do estudo de MORAES, K. B., Brasília, 2015

<b>Estudo 9:</b> Carga de trabalho de enfermagem e satisfação dos pacientes em unidade de terapia intensiva pós-operatória		
<b>Autor(es):</b> MORAES, K. B <b>Ano:</b> 2014		
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
Este é um estudo descritivo de abordagem quantitativa. O local escolhido para realização deste estudo foi a Unidade de Terapia Intensiva da Unidade de Recuperação Pós-Anestésica (UTI/URPA) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Este hospital é integrante da rede de Hospitais Universitários do Ministério da educação.	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	Todos os domínios obtiveram notas superiores a média, mostrando que os pacientes encontram-se satisfeitos com o atendimento de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva da Unidade de Recuperação Pós-Anestésica (UTI/URPA) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre .	Não foram constatados pontos fracos em relação à satisfação do usuário com o atendimento de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva da Unidade de Recuperação Pós-Anestésica (UTI/URPA) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

**Quadro 15:** Síntese do estudo de OLIVEIRA, A. M. L. O.; GUIARDELLO, E. B., Brasília, 2015

<b>Estudo 10:</b> Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais		
<b>Autor(es):</b> OLIVEIRA, A. M. L. O.; GUIARDELLO, E. B.		<b>Ano:</b> 2006
<b>Detalhamento Metodológico</b>	<b>Resultados</b>	
<p>Trata-se de um estudo descritivo de abordagem quantitativa. O estudo foi realizado em dois hospitais, denominados de hospital A e hospital B. O hospital A está localizado na zona central do município de São Paulo, considerado um hospital geral e privado, com capacidade de atendimento para 224 pacientes adultos, distribuídos em 200 apartamentos e 24 leitos de UTI. O hospital B, localizado na zona sul do município, é um hospital público, de médio porte, com capacidade de atendimento para 250 pacientes adultos aproximadamente.</p>	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	<p>Hospital A:</p> <p>Pode-se verificar que todos os pacientes relataram um nível de satisfação acima da média, numa escala que varia de um a cinco pontos, sendo que as cinco situações julgadas como maiores médias pelos pacientes estão relacionadas aos domínios Confiança e Profissional. O domínio educacional apesar de não ter obtido as melhores pontuações, não teve nenhum item com nota inferior a média.</p> <p>Hospital B:</p> <p>O domínio profissional teve o maior destaque, não possuindo notas abaixo da média em nenhum dos itens apresentados.</p>	<p>Hospital A:</p> <p>Não foram constatados pontos fracos em relação à satisfação do usuário com o atendimento de enfermagem.</p> <p>Hospital B:</p> <p>O domínio confiança obteve três itens com notas inferiores a média, fazendo com que esse domínio ficasse em última colocação. O domínio educacional ficou em segundo lugar. Toda atenção para estes domínios é necessária, pois o cuidado para com o paciente deve ser de forma holística, atendendo todas as necessidades destes, tornando o cuidado cada vez mais humanizado e satisfatório.</p>

